



(損保版)

第1~4月曜日発行
発行所 新日本保険新聞社
大阪府西区本町1丁目5-15
電話 (06) 6225-0550 (代表)
FAX (06) 6225-0551 (専用)
購読料 1か月2200円
(消費税、送料込み)
©新日本保険新聞社 2021

事務と営業担当の明確化で生産性を向上

東京代協城北支部

「生産性1500万円モデル」テーマにセミナー



尾籠氏

尾籠氏はまず、2009年から大手損保会社の代理店支援として実施した「代理店成長モデル」を説明。そのとき目標とした生産性は従業員一人当たり1000万円だったが、事務の業務効率化によって内務スタッフの空いた時間に他業務を任せることで生産性向上につながり、ルールに則った営業活動で成約率が6〜7割アップしたという。しかし同氏は、「代理店成長モデルでは、高い実績は得られたが持続性がなかった」と振り返り、これまでの実績を生かしながら持続できる仕組み

持続的成長が可能に 事務効率化で 空いた時間を活用

東京代協城北支部は3月19日、「生産性1500万円モデル」をテーマにオンラインセミナーを開催した。市場を層別化し、事務の大幅な業務効率化、営業と事務の担当を明確にすることで生産性の向上を実現し、持続的な成長を可能にするというもの。講師は、「代理店成長塾」を主宰し、株式会社成長クラブ代表の尾籠裕之氏が務めた。

図表. 市場の振る舞いの法則性 (顧客を層別化)

戦略をお客様の振る舞いに合わせる

Table with 2 columns: 'お客様の振る舞い' (Customer Behavior) and 'セオリー' (Strategy). Rows are categorized by '市場の魅力' (Market Appeal) and '競合の強さ(信頼度)' (Competitor Strength/Trust). The table details insurance value recognition and business hours information for different customer segments.

として新たに「生産性1500万円モデル」を構築した。同モデルは、「市場の振る舞いには法則性がある」との考えの下で顧客を層別化し、事務と営業

の担当を明確化するというものである。層別化の仕方は、縦軸を市場の魅力(代理店から見た顧客)、横軸を信頼度(顧客から見た代理店)とし、左下を保険は仕方なく加入・代理店には会いたくないという「非主要顧客」、左上を

「非主要顧客」、左上を保険の価値を認識するものの代理店との関係は薄い「将来の顧客候補」、右下を代理店は好きだが加入する保険がない「過去の主要顧客」、右上を関係が濃い「現在の主要顧客」というように4つ

Shin Nihon Hoken Web advertisement with URL www.shinnihon-ins.co.jp and login information for Shurihandoku.

に分類する(図表参照)。右上の層に属する顧客は営業スタッフが担当し積極的な情報提供や営業時間を費やし案件を創出。左上の層は将来への投資(市場開拓)と考え社長が担当し、左右下の層に対しては契約継続を目標に内務スタッフが担当する。同氏は、「更改は代理店売上げの多くを占めるが、多くの顧客は更改を営業行為ではなく手続きだと思っている」と述べ、手続き化された更改業務を内務スタッフが担い、営業スタッフは新規案件に集中することが同モデルにおける事務と営業の

役割だと説明した。その上で、同モデルを実践した代理店の事例を紹介。独自のトークスクリプトに従い内務スタッフが更改業務を担当した結果、営業スタッフが担当した場合に比べて左下の顧客、つまり保険への興味や薄い層の契約継続率や追加の契約成約率が期待以上に高かったという。また、同氏は「業務改善ができる代理店は強い。PDCAは事務が回す」と述べ、実効性あるPDCAの方法に言及し、よくある失敗例として「完璧な計画(P)の立案は計画倒れになりや

さらにこれらの業務を円滑に進める上でRPA(Robotic Process Automation)の活用が重要。RPAを導入することで、更改申込書類の作成や計上、満期一覽作成などを繰り返す単純作業からの解放のみならず、複数拠点の成績集計といった管理や金融庁検査等に関する対応履歴管理などにも活用できると述べた。そのうえで、代理店のIT支援やセミナー、業務改善プロジェクト支援、RPAの開発・普及など成長クラブが展開する支援策を紹介した。

講演後は、東京代協理事で城北支部幹事の大河親英氏がインタビュアーとなり、尾籠氏と同モデルのポイントや効果を聞いた。